

ISSN (Print) : 2443-1141

ISSN (Online) : 2541-5301

Higiene**PENELITIAN**

Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Syekh Yusuf Tahun 2019

Jumriati^{1*}, M.Fais Satrianegara², Habibi³**Abstract**

In this globalised era, hospitals do not only conduct social missions because the business aspect is an inevitable consequence. Therefore, it is common for hospitals to pull forward their profile promotion because of the services that they offer to connect users and providers. This research uses a quantitative approach with a cross-sectional research design. It observes dependant as well as independent factors through approaches, observations and data collection simultaneously. The research samples consist of 86 respondents. Each respondent is invited to an interview and observation only once in which the dependant and independent variables are examined at the time of data collection. The research findings indicate that hospital fee rates ($p=0.000$), the service quality ($p=0.003$), location ($p=0.000$), facilities ($p=0.000$) correlate with patients' decision on the re-utilisation of hospitalisation health services while distance ($p=0.0061$) does not. Thus, this research concludes that while distance does not influence patients' decision to re-utilise the hospitalisation health services, the service quality, location, and facilities make them consider re-utilising the services in Syekh Gowa Public Regional Hospital. This research recommends that the hospital keeps improving the quality of hospitalisation health services to win the competition with other hospitals.

Keywords: predisposing factors, reinforcing factors, re-utilisation

Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat maupun swasta yang berfungsi untuk pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks (Kemenkes RI, 2010).

Potensi rumah sakit meliputi seluruh sumber yang dimiliki termasuk semua sumber daya rumah sakit sebagai input, manajemen sebagai proses dan produk pelayanan kesehatan sebagai outcome di-

harapkan dapat menjual produk yang dihasilkan tersebut. Agar dapat bersaing, maka produk yang dihasilkan harus bermutu dan sesuai dengan kriteria kebutuhan masyarakat. Dalam menentukan konsumen sasaran, rumah sakit perlu memahami perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan (Dimpapa, 2010).

Dalam rangka menjaga kesetiaan pasien, rumah sakit yang ingin berkembang atau paling tidak memberikan kepada para pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik, harga lebih murah dari pesaingnya. Pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat mem-

*Korespondensi : Jumriatimusnu2019@gmail.com

^{1,2,3} Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar

berikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik, agar suatu rumah sakit dapat bertahan memenangkan pesaingnya tersebut, rumah sakit harus memiliki pasien yang setia.

BOR (Bed Occupancy Rate) merupakan salah satu indikator tingkat efisiensi rumah sakit. BOR adalah pemakaian tempat tidur pada satu satuan tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan dari tempat tidur rumah sakit. Standar ideal untuk tingkat pemakaian tempat tidur (BOR) adalah 60-80%. Artinya, sebuah rumah sakit dikatakan telah dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat bila jumlah tempat tidur yang ada penggunaannya mencapai 60-85% (DepKes, 2005).

BOR (Bed Occupancy Rate) RSUD Syekh Yusuf mengalami fluktuatif. Penurunan yang signifikan terjadi pada tahun 2014 yaitu hanya sebesar 51,53% tetapi pada tahun 2015 kembali naik secara drastis. Penurunan pasien yang terjadi pada tahun 2014 dikarenakan pemberlakuan pelayanan sistem Jaminan Kesehatan Nasional yang mewajibkan masyarakat untuk menjadi peserta BPJS sehingga mempengaruhi BOR rumah sakit akan tetapi pada tahun 2015 kunjungan pasien kembali meningkat dikarenakan pemerintah Kabupaten Gowa masih memberlakukan Jaminan Kesehatan Gratis sehingga masyarakat yang belum terdaftar sebagai peserta BPJS dapat menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan secara gratis.

Menurut data RSUD Syekh Yusuf dilaporkan bahwa pada tahun 2018 ada 7335 jumlah pasien rawat inap yang terdiri dari 346 pasien umum dan 6989 pasien JKN yang berkunjung kembali. Pada tahun 2019 pasien umum pada bulan Januari sebanyak 153 pasien, Februari sebanyak 201 pasien, Maret sebanyak 290 pasien, April sebanyak 340 pasien, Mei sebanyak 588 pasien dan Juni sebanyak 590 pasien. Jumlah pasien bertambah setiap bulannya, maka penulis tertarik untuk meneliti mengapa pasien setiap bulannya meningkat apakah dari segi Tarif, Kualitas Pelayanan, Jarak, Lokasi, dan Fasilitas.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang berhubungan dengan pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di rumah sakit syekh yusuf. Jadi sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik total sampling, sebanyak 86 sampel. Analisis data dilakukan secara deskriptif yang menjelaskan faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di rumah sakit syekh yusuf. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk mendapatkan gambaran umum dengan cara mendeskripsikan tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu distribusi frekuensi dalam bentuk tabel.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai "Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Syekh Yusuf Tahun 2019".

Hasil

Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi Karakteristik Responden dan variabel-variabel penelitian sebagai berikut, jenis kelamin laki-laki 44,2% sedangkan perempuan 55,8% dari total 86 responden. usia responden di ruang rawat inap RSUD Syekh Yusuf terkait pemanfaatan pelayanan yang tertinggi adalah usia 23-31 tahun 23,3%, dan yang terendah adalah usia 5-13 tahun 5,8%, tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah Tamat SMP sejumlah 26,7% dan yang terendah lainnya sejumlah 7,0%. Dan tingkat penghasilan responden yang tertinggi adalah >1.000.000 sejumlah 33,7% sedangkan yang terendah adalah lainnya sejumlah 2,3%. (Data primer, 2019).

Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa tarif yang tertinggi terkait kategori terjangkau adalah 95,3% sedangkan yang terendah terkait

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Syekh Yusuf terkait Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Tahun 2019 (n=86)

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	38	44,2
Perempuan	48	55,2
Usia		
5-13 Tahun	5	5,8
14-22 Tahun	13	15,1
23-31 Tahun	20	23,3
32-40 Tahun	18	20,9
41-49 Tahun	16	18,6
50-58 Tahun	14	16,3
Pendidikan		
Tidak Sekolah	7	8,1
Tamat SD	22	25,6
Tamat SMP	23	26,7
Tamat SMA	18	20,9
S1 Sederajat	10	11,6
Lainnya	6	7,0
Penghasilan		
Belum Berpenghasilan	27	31,4
>1.000.000	29	33,7
1.000.000-2.000.000	19	22,1
2.000.000-3.000.000	9	10,5
Lainnya	2	2,3

kategori tidak terjangkau adalah 4,7%. Kualitas Pelayanan yang tertinggi terkait kategori baik adalah 91,9% sedangkan yang terendah kategori tidak baik adalah 8,1%. Lokasi yang tertinggi yaitu kategori strategis adalah 89,5% sedangkan yang terendah kategori tidak strategis adalah 10,5%. Jarak yang tertinggi yaitu kategori dekat adalah 81,4% sedangkan yang terendah kategori jauh adalah 18,6%. Fasilitas yang tertinggi yaitu kategori baik adalah 89,5% sedangkan yang terendah kategori tidak baik adalah 10,5%. Pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di RSUD syekh yusuf terbanyak adalah memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu 75,6% dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah 24,4%. (Data primer, 2019).

Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa Crosstabulasi Variabel penelitian terhadap total 86 responden kategori tarif pada variabel terjangkau 63 (73,3%) diantaranya memanfaatkan pelayanan dan 14 (16,3%) tidak memanfaatkan. Dari 79 responden kualitas pelayanan kategori baik 63 (73,3%) memanfaatkan pelayanan dan 16 responden (18,6%) tidak memanfaatkan pelayanan. dari total 77 responden kategori lokasi pada variabel strategis 63 (73,3%) diantaranya memanfaatkan pelayanan dan 14 responden (16,3%) tidak memanfaatkan pelayanan. Sedangkan dari total jarak responden kategori dekat 50 (58,1%) memanfaatkan pelayanan dan 20 responden (23,3%) tidak memanfaatkan pelayanan. Dan dari total 77 responden kategori fasilitas pada variabel baik 63 (73,3%) diantaranya memanfaatkan pelayanan dan 14 (16,3%) tidak memanfaatkan. (Data primer, 2015).

Tabel 2. Analisis Univariat Responden di Rumah Sakit Syekh Yusuf terkait Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Tahun 2019 (n= 86)

Variabel	n	%
Tarif		
Terjangkau	82	95,3
Tidak Terjangkau	4	4,7
Kualitas Pelayanan		
Baik	79	91,9
Tidak baik	7	8,1
Lokasi		
Strategis	77	89,5
Tidak Strategis	9	10,5
Jarak		
Dekat	70	81,4
Jauh	16	18,6
Fasilitas		
Baik	77	89,5
Tidak baik	9	10,5
Pemanfaatan Ulang		
Baik	77	89,5
Tidak baik	9	10,5

Tabel 3. Analisis Univariat Responden di Rumah Sakit Syekh Yusuf terkait Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Tahun 2019

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan				Total		Nilai P
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan				
	n	%	n	%	N	%	
Tarif							
Terjangkau	63	73,3	14	16,3	77	89,5	P=0,000
Tidak Terjangkau	2	2,3	7	8,1	9	10,5	
Jumlah	65	75,6	21	24,4	86	100	
Kualitas Pelayanan							
Baik	63	73,3	16	18,6	79	91,9	P=0,003
Tidak Baik	2	2,3	5	5,8	7	8,1	
Jumlah	65	75,6	21	24,4	86	100	
Lokasi							
Strategis	63	73,3	14	16,3	77	89,5	P=0,000
Tidak Strategis	2	2,3	7	8,1	9	10,5	
Jumlah	65	75,6	21	24,4	86	100	
Jarak							
Dekat	50	58,1	20	23,3	77	89,5	P= 0,061
Jauh	15	17,4	1	1,2	9	10,5	
Jumlah	65	75,5	21	24,5	86	100	
Fasilitas							
Baik	63	73,3	14	16,3	77	89,5	P=0,000
Tidak Baik	2	2,3	7	8,1	9	10,5	
Jumlah	65	75,6	21	24,4	86	100	

Pembahasan

Untuk mengetahui lebih lanjut hasil penelitian yang diperoleh setelah dilakukan pengolahan dan penyajian data, maka akan dibahas sesuai dengan variabel yang diteliti sebagai berikut:

Tarif dan Pemanfaatan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 86 responden yang menilai tarif terjangkau terdapat 65 (75,6%) yang berkunjung ulang dengan berbagai alasan seperti lokasi rumah sakit sangat strategis, serta lingkungan yang sangat nyaman, sedangkan terdapat 21 (24,4%) yang tidak berkunjung ulang dengan alasan lokasi yang sangat jauh, lingkungan yang tidak nyaman dan rumah sakit tidak mudah dijangkau.

Berdasarkan hasil uji chi square pada kategori tarif diperoleh nilai p (0.000) < 0.05 . Dengan

demikian, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berarti ada hubungan antara tarif dengan pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Evi Febrianty, dkk (2013) yang berjudul faktor yang berhubungan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2013, yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tarif dengan minat pemanfaatan kembali rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Kualitas Pelayanan dan Pemanfaatan Pelayanan

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata

mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 86 responden yang menilai kualitas pelayanan baik terdapat 65 (75,6%) yang berkunjung ulang dengan berbagai alasan seperti mudah dijangkau, lokasi rumah sakit sangat strategis, serta lingkungan yang sangat nyaman, sedangkan terdapat 21 (24,4%) yang tidak berkunjung ulang dengan alasan lokasi yang sangat jauh, lingkungan yang tidak nyaman dan rumah sakit tidak mudah dijangkau. Berdasarkan hasil uji chi square pada kategori tarif diperoleh nilai $p (0.003) < 0.05$. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berarti ada hubungan antara tarif dengan pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Lokasi dan Pemanfaatan Pelayanan

Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan dan waktu yang ditempu. (Swastha, 2002). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 86 responden yang menilai lokasi strategis terdapat 65 (75,6%) yang berkunjung ulang dengan berbagai alasan seperti mudah dijangkau, lokasi rumah sakit sangat strategis, serta lingkungan yang sangat nyaman, dan pelayanan yang baik, sedangkan terdapat 21 (24,4%) yang tidak berkunjung ulang dengan alasan lokasi yang sangat jauh, lingkungan yang tidak nyaman dan rumah sakit tidak mudah dijangkau. Tempat atau kemudahan mengakses lokasi kerumah sakit didalamnya sangat penting bagi pasien karena merupakan alasan seseorang agar lokasi rumah sakit yang dipilihnya strategis ataupun mudah dijangkau. Berdasarkan hasil uji chi square pada kategori tarif diperoleh nilai $p (0.000) < 0.05$. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berarti

ada hubungan antara tarif dengan pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Jarak dan Pemanfaatan Pelayanan

Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan dan waktu yang ditempu. (Swastha, 2002). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 86 responden yang menilai lokasi strategis terdapat 65 (75,6%) yang berkunjung ulang dengan berbagai alasan seperti mudah dijangkau, lokasi rumah sakit sangat strategis, serta lingkungan yang sangat nyaman, dan pelayanan yang baik, sedangkan terdapat 21 (24,4%) yang tidak berkunjung ulang dengan alasan lokasi yang sangat jauh, lingkungan yang tidak nyaman dan rumah sakit tidak mudah dijangkau. Tempat atau kemudahan mengakses lokasi kerumah sakit didalamnya sangat penting bagi pasien karena merupakan alasan seseorang agar lokasi rumah sakit yang dipilihnya strategis ataupun mudah dijangkau. Berdasarkan hasil uji chi square pada kategori tarif diperoleh nilai $p (0.000) < 0.05$. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berarti ada hubungan antara tarif dengan pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Jarak dan Pemanfaatan Pelayanan

Jarak adalah ukuran jauh dekatnya antara tempat yang satu dengan tempat yang lain dan diukur dengan satuan, jarak berkaitan dengan lokasi atau wilayah yang menjadi pusat pemenuhan kebutuhan manusia (Siti Kholifah, 2017). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 86 responden yang menilai jarak dekat terdapat 65 (75,6%) yang berkunjung ulang dengan berbagai alasan seperti lingkungan yang sangat nyaman, lokasi rumah sakit yang strategis dan mudah dijangkau oleh responden, sedangkan terdapat 21 (24,4%) yang tidak berkunjung ulang dengan alasan tarif rumah sakit yang begitu mahal, jarak rumah sakit yang jauh, dan pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Tempat dan kemudahan

menuju rumah tergantung jauh atau dekatnya suatu rumah sakit yang diukur dengan proses perjalanan yang tidak terlalu susah dan aman untuk sampai kerumah sakit. Berdasarkan hasil uji chi square pada kategori tarif diperoleh nilai $p (0.000) < 0.05$. Dengan demikian, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berarti ada hubungan antara tarif dengan pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Fasilitas dan Pemanfaatan Pelayanan

Fasilitas merupakan suatu bentuk pembelian manfaat dari perusahaan kepala pembeli yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang. Dengan kata lain sebagai gerak gerik dalam menjalankan fungsinya. Pasien yang memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap RSUD Syekh Yusuf karena fasilitas yang telah disediakan sudah terpenuhi dan lengkap ini disebabkan keinginan dan kebutuhan fasilitas yang telah ada dan telah didukung oleh peralatan yang baik dan petugas menjaga kebersihan alat yang digunakan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Evi Febrianty, dkk (2013) yang berjudul faktor yang berhubungan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2013, yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara lokasi dengan minat pemanfaatan kembali rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan faktor yang 1) berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan dengan kategori tarif adalah 89,5% sedangkan 2) terkait kategori kualitas pelayanan adalah 91,9% sedangkan terkait kategori lokasi adalah 89,5% 3) sedangkan terkait kategori jarak adalah 89,5% 4) sedangkan terkait kategori fasilitas adalah 89,5%.

Saran dari penelitian 1) Bagi Rumah Sakit, Saran untuk rumah sakit agar lebih memperhatikan kebersihan lingkungan dan fasilitas agar rumah sakit terpelihara dan pasien merasa nyaman. 2) Saran untuk Peneliti Selanjutnya Penelitian ini dapat ditindak lanjuti dengan menambah faktor –faktor

lain dari penelitian ini serta dengan menggunakan metode kualitatif agar memperoleh hasil yang lebih jelas dan terperinci.

Daftar Pustaka

- Adriana, Nani Yunia. (2005). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan pada Masyarakat Desa Tanailandu Kabupaten Buton. Diakses dari [Http://183869-ID-Faktor-faktor-yang-berhubungan-dengan-pe.pdf](http://183869-ID-Faktor-faktor-yang-berhubungan-dengan-pe.pdf).
- Anysetyawati, (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK.I V Madiun, Jurusan Kesehatan Masyarakat, STIKES Bhakti Husada Mulia Medium. Diakses [Http://ejournal.stikesmuhgombong.ac.id/index.php/JIKK/index](http://ejournal.stikesmuhgombong.ac.id/index.php/JIKK/index).
- Asriani As, (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien TB Paru di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016, Jurusan Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Makassar.
- Departemen Kesehatan RI, (2017). Pengertian Pelayanan Kesehatan. Diakses dari [Http://pendidikanmu.com/2018/11/pengertian-pelayanan-kesehatan-menurut-para-ahli-jenis-dan-tujuan.html](http://pendidikanmu.com/2018/11/pengertian-pelayanan-kesehatan-menurut-para-ahli-jenis-dan-tujuan.html).
- Evi, Alimin, & Irwandy, (2013). Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, Diakses dari Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Unhas Makassar.
- Imbalo S, (2003). Peneraan Dalam Pelayanan Kesehatan. Bekasi
- Noviana, Balqis, & Asiah, (2013). Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja, Diakses Dari Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Unhas.
- Profil RS Syekh Yusuf Tahun 2018
- Rekam Medis RS Syekh Yusuf Tahun 2018
- Profil Kesehatan Departemen RI, (2005). Pengertian Rumah Sakit. Diakses dari [Http://www.profil-kesehatan-indonesia-2005.pdf](http://www.profil-kesehatan-indonesia-2005.pdf)

- Profil Departemen Kesehatan RI, (2005). Data BOR (Bed Occupancy Rate). Diakses dari [Http://depkes.go.id/download/pusdatin/peta-kesehatan-2005.pdf](http://depkes.go.id/download/pusdatin/peta-kesehatan-2005.pdf).
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah, (2017). Diakses dari [Http://gowakab.go.id/skpd/kantor/rsud/syekh-yusuf-2/414/06.pdf](http://gowakab.go.id/skpd/kantor/rsud/syekh-yusuf-2/414/06.pdf)
- Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar 2009, Pasal 39.
- Wildan Pahlevi, (2009). Analisis Pelayanan Kesehatan. Jurnal, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- M. Fais Satrianegara & Surahmawati, (2016). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji. Jurnal Kesehatan Masyarakat, UIN Alauddin Makassar.
- Sriwahyuni, Febi & Adisti, (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Oleh Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manad. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi.
- Siti Kholifah, (2017), Hubungan Jarak Tempat Tinggal dan Tingkat Pendidikan Terhadap Tingkat Kunjungan Masyarakat Ke Puskesmas Gadingrejo, Skripsi Universitas Lampung.
- Siti Aminatuzzahroh, (2015). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang. Skripsi Universitas Negeri Semarang. Diakses <https://lib.unnes.ac.id/27987/1/6411411060.pdf>
- Merry & Afiana, (2012). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. Jurusan Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.